Spar- und Kreditbank Rheinstetten eG

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Spar- und Kreditbank Rheinstetten eG

1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise sowie die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Spar- und Kreditbank Rheinstetten eG
Beschwerdemanagement
Badener Str. 3
Tel. Nr.: 07242/9546-0
Fax. Nr.: 07242/9546-150
Email: beschwerde@skb-rheinstetten.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1). Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Kann Ihre Beschwerde bereits direkt durch den annehmenden Mitarbeiter oder spätestens innerhalb von zwei Arbeitstagen abschließend geklärt werden, erhalten Sie anstelle der Eingangsbestätigung die umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4 Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter https://www.skb-rheinstetten.de/datenschutz.html. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere
Homepage unter https://www.skb-rheinstetten.de/impressum.html erhalten.

Anhang:
Muster für die Einreichung von Beschwerden im Kryptowertehandel

Anhang: Muster für die Einreichung von Beschwerden zum Kryptowertehandel

EINREICHEN EINER BESCHWERDE

(vom Kunden an den Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu übermitteln)

1.a ***Angaben zum Beschwerdeführer***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

. . . . . .

Vorname:

. . . . . .

EUID oder, falls nicht vorhanden, nationale Registrierungs- oder ID-Nummer:

. . . . . .

Unternehmenskennung (falls vorhanden):

. . . . . .

Kundennummer (falls vorhanden):

. . . . . .

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

. . . . . .

PLZ:

. . . . . .

Ort:

. . . . . .

Land:

. . . . . .

Tel.:

. . . . . .

E-Mail-Adresse:

. . . . . .

1.b ***Kontaktdaten (falls abweichend von 1.a)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

. . . . . .

Vorname:

. . . . . .

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

. . . . . .

PLZ:

. . . . . .

Ort:

. . . . . .

Land:

. . . . . .

Tel.:

. . . . . .

E-Mail-Adresse:

. . . . . .

2.a ***Angaben zum gesetzlichen Vertreter (falls zutreffend) (Vollmacht oder anderes amtliches Dokument beifügen, das die Ernennung zum Vertreter belegt)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

. . . . . .

Vorname:

. . . . . .

Registrierungsnummer und LEI (falls vorhanden):

. . . . . .

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)

. . . . . .

PLZ:

. . . . . .

Ort:

. . . . . .

Land:

. . . . . .

Tel.:

. . . . . .

E-Mail-Adresse:

. . . . . .

2.b ***Kontaktdaten (falls abweichend von 2.a)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

. . . . . .

Vorname:

. . . . . .

Anschrift: Straße, Hausnummer, Etage (bei Unternehmen: Firmensitz):

. . . . . .

PLZ:

. . . . . .

Ort:

. . . . . .

Land:

. . . . . .

Tel.:

. . . . . .

E-Mail-Adresse:

. . . . . .

3. Angaben zum Beschwerdeführer

3.a *Vollständige Angabe der Kryptowerte-Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistungen oder sonstige Verweise auf die relevanten Transaktionen usw.)*

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

3.b *Beschreibung des Beschwerdegegenstands*

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Fügen Sie bitte Unterlagen bei, die Ihre Darstellung stützen.

3.c *Datumsangaben zu den Umständen, die zur Beschwerde geführt haben*

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

3.d ***Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Nachteils (sofern zutreffend)***

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

3.e ***Weitere Anmerkungen oder relevante Informationen (sofern zutreffend)***

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

_____
Ort, Datum

_____
Unterschrift
Beschwerdeführer/gesetzlicher Vertreter des Beschwerdeführers

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (bitte die entsprechenden Kästchen ankreuzen):

Vollmacht oder anderes amtliches Dokument als Nachweis für die Ernennung des Vertreters ☐

Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht ☐

Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde stützen: ☐

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .